

УДК 316.014

Е. А. Пашковский

Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В. И. Ульянова (Ленина)

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ И ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ РАБОТА КАК ФАКТОРЫ СОЦИАЛЬНЫХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ В СОВРЕМЕННОМ ОБЩЕСТВЕ

Рассматриваются эмоциональная работа и эмоциональный интеллект как важнейшие условия успешных социальных взаимодействий в постиндустриальном обществе. Делается акцент на социальной природе эмоций. Подчеркивается необходимость проведения работы по развитию навыков эмоционального интеллекта.

Эмоциональный интеллект, эмоция, эмоциональная работа, эмоциональный труд, общество потребления, социальная роль

Изучение эмоций является относительно новым направлением в социологии, постепенно развившимся начиная с середины XX столетия. Человеческие эмоции – это явление двойной природы, поскольку они носят не только биологический, но и социальный характер. Социальная природа эмоций выражается в следующих основных аспектах.

Во-первых, большинство наших эмоций обусловлено межличностным взаимодействием. Во-вторых, ощущение людьми большинства эмоций связано с процессом социального научения: несмотря на то, что существуют общие для всех триггеры таких эмоций, как радость и страх (например, резко надвигающийся на человека предмет будет вызывать страх независимо от возраста индивида, воспитания и того, к какой культуре он относится); другие триггеры страха и радости могут быть усвоены в процессе социализации индивида на всем протяжении его жизни. В-третьих, существуют эмоции, являющиеся исключительно вторичными по своему происхождению. Например, новорожденный ребенок не может испытывать стыд или смущение до того момента, пока значимые другие не научат его этому. В-четвертых, человеческие эмоции тесно связаны с социальными нормами и «правилами чувствования», принятыми в каждой конкретной культуре. Эти правила подразумевают, с одной стороны, что следует чувствовать, с другой – как это продемонстрировать.

Социальные истоки многих человеческих эмоций помогает увидеть известная концепция социальной драматургии. Согласно ее автору Э. Гофману [1], социальная жизнь имеет явные сходства с театром. Поэтому человек, вступая в социальное взаимодействие, как правило, исполняет определенную социальную роль. В рамках этого процесса зарождаются предпосылки для проявления эмоций, а сами эмоции становятся частью социальной роли.

Современное общество благодаря своему многообразию требует от индивида, стремящегося к эффективным социальным взаимодействиям, управления своими эмоциями. В данном отношении вызывают интерес такие понятия, как «эмоциональный интеллект» и «эмоциональная работа».

В самом широком смысле эмоциональный интеллект и эмоциональная работа подразумевают знание природы эмоций, дающее возможность управлять ими во время социального взаимодействия.

Наиболее известным исследователем, оперирующим понятием «эмоциональный интеллект», является психолог Д. Гоулман. Он указывает на то, что высокий уровень умственного развития человека не говорит об эмоциональном интеллекте. Более того, часто люди, обладающие академическим умом, не способны к эмоциональной (само)регуляции.

В самом общем виде Гоулман так определяет эмоциональный интеллект: это «такие способности, как способность выработать для себя мотивацию и настойчиво стремиться к достижению цели, несмотря на провалы, сдерживать порывы и откладывать получение удовлетворения, контролировать свои настроения и не давать страданию лишить себя способности думать, сопереживать и надеяться» [2, с. 61].

Согласно социальным психологам Дж. Майерсу и П. Сэловею, под эмоциональным интеллектом следует понимать «способность глубокого постижения, оценки и выражения эмоций, способность понимания эмоций и эмоциональных знаний, способность управления эмоциями, содействующую эмоциональному и интеллектуальному росту личности» [3]. В структуре эмоционального интеллекта, по мнению ученых, можно обнаружить четыре основных компонента.

Во-первых, это способность воспринимать и идентифицировать эмоции и эмоциональные состояния самой личности и других. Речь идет о способности видеть и понимать эмоции по различным признакам, физиологическому состоянию индивида. Во-вторых, это способность специальным образом вызывать определенную эмоцию и осуществлять ее регулирование при помощи мышления. В-третьих, это способность к пониманию эмоций, а также к их интерпретации, осознанию, пониманию противоречий между ощущаемыми одновременно несколькими эмоциями. В-четвертых, это способность управлять эмоциями других людей, направляя их в конструктивное русло.

Психолог И. Н. Андреева выделяет биологические и социальные факторы формирования эмоционального интеллекта. К биологическим относятся наследственные факторы эмоциональных способностей, определяющиеся уровнем успешности адаптации эмоциональной реакции на стимул к ситуации. В результате люди, обладающие высоким уровнем данной способности, находят свои отношения с окружающими позитивными и взаимовыгодными. В случае низкого уровня развития эмоционального интеллекта индивиду свойственны несформированные и непроработанные чувства.

Что касается социальных факторов, особое внимание уделяется развитию такого компонента эмоционального интеллекта, как синтония – инстинктивное взаимодействие с окружающими на эмоциональном уровне. Синтония определяется врожденными инстинктами и выражается на ранних стадиях онтогенетического развития человека [4].

Огромное влияние на то, какие эмоции ощущают и демонстрируют люди, оказывают особенности каждого конкретного общества. В большей степени это касается демонстрации эмоций, в основном при помощи невербальной коммуникации. Общепринятым на данный момент является факт, что выражения лица и жесты являются результатом социального научения и меняются от культуры к культуре. П. Экман использует для обозначения этого

феномена понятие «правила отображения». «Эти правила, усваиваемые в результате социального научения и часто изменяющиеся от культуры к культуре, определяют, как следует управлять выражениями лица и кто, когда и кому может показывать свою ту или иную эмоцию» [5, с. 20]. Именно благодаря этим правилам на большинстве публичных спортивных соревнований проигравший не показывает на лице печали или разочарования, которые он действительно испытывает. Согласно Экману, «правила отображения воплощаются в типичном приказании родителей: “Убери эту самодовольную улыбку с лица”. Такие правила могут требовать, чтобы мы ослабляли, усиливали, полностью скрывали или маскировали выражение той эмоции, которую мы в действительности испытываем» [5, с. 22].

Данная гипотеза была подтверждена в результате экспериментов, во время которых представители американской и японской культур смотрели фильмы о хирургических операциях и катастрофах. Японцы в большей степени, чем американцы, маскировали выражение негативных эмоций на лице улыбкой в том случае, когда смотрели фильм в присутствии исследователя. Причем, видимо, усиливает такой эффект не просто присутствие постороннего человека, но и степень его авторитета: «Когда японские студенты смотрели фильм в присутствии авторитетного специалиста, на их лицах с трудом можно было уловить незначительные признаки реакций, но стоило только им остаться одним (в это время их снимали скрытой камерой), как их лица исказило выражение мучительного отчаяния, смешанного с ужасом и отвращением» [2, с. 184].

Близкое к экмановским правилам отображения понятие «правила чувствования» вводит А. Хохшильд. В любой ситуации мы, как правило, испытываем целую гамму эмоций одновременно, часть из которых не одобряется социальными нормами или выходит за границы эмоциональной культуры. Согласно Хохшильд, люди при этом знают, какие эмоции в каждой конкретной ситуации следует обнаруживать, то есть выбирать из этой гаммы и выражать их перед окружающими [6].

Правила чувствования Хохшильд считает одним из двух компонентов «эмоциональной культуры» общества. Они определяют, какие эмоции следует испытывать в той или иной социальной ситуации, и какая степень интенсивности должна быть у эмоции. Вторым компонентом являются «правила выражения чувств», предписывающие, когда и как нужно демонстрировать эмоции. Когда индивиды следуют только правилам выражения чувств, но не правилам чувствования, они вовлечены в поверхностное исполнение, то есть инициируют внешние поведенческие изменения в соответствии с нормативными ожиданиями. Например, изображая улыбку там, где этого требует ситуация. Если же индивид следует и правилам чувствования, то он осуществляет глубокое исполнение, делая усилия для того, чтобы действительно испытывать ожидаемые от него эмоции. На основе данных умозаключений Хохшильд были разработаны понятия «эмоциональная работа» и «эмоциональный труд».

Данные понятия соотносятся друг с другом как общее с частным. Эмоциональная работа включает в себя различные способы самодиагностики эмоций и выявления эмоций у других, разнообразные способы управления эмоциями в процессе коммуникации – в том числе саморегуляцию, эмпатию. (Исходя из этого, очевидна близость к понятию эмоционального интеллекта.) Эмоциональным трудом Хохшильд называет эмоциональную работу, которая осуществляется в процессе исполнения различных профессиональных ролей, прежде всего подразумевающих непосредственное общение представителей сферы услуг с клиентами.

Хохшильд также указывает на социальное происхождение эмоционального поведения человека. «Сознание вовлечено в процесс, посредством которого эмоции посылают сигналы индивиду... Эти сигналы включают реальность, по-новому воспринимаемую по образцу предшествующего ожидания. Предшествующие ожидания подразумевают существование предшествующего “Я”... Характер “Я” подвержен глубокому социальному влиянию... и способ, которым эмоция посылает сигналы, также находится под влиянием социальных факторов» [7, с. 84]. Таким образом, Хохшильд делает вывод о том, что необходимость эмоциональной работы является естественной для человеческой природы.

Поскольку в современном обществе эмоции, «нередко бессознательно, переходят из “частной сферы” в публичную и демонстрируются клиенту» [8, с. 19], можно говорить о «коммерциализации» человеческих чувств. В таких условиях эмоциональная работа и эмоциональный труд могут подразумевать лишь внешнее проявление эмоции, своеобразную игру. Однако в данном случае они, скорее всего, будут недостаточно эффективными. Чем дальше общество идет в своем развитии, тем большими становятся количество и интенсивность эмоциональной работы и эмоционального труда.

Работники в соответствии с требованиями эмоциональной культуры общества подавляют свои реально переживаемые эмоции и демонстрируют или возбуждают необходимые эмоции с целью привлечения клиентов и более эффективного общения с ними. Если у индивида выражаемые чувства постоянно расходятся с внутренними ощущениями или отделяются от них, возникает угроза «самоотчуждения», потери чувства Я, что создает дискомфорт для всех сфер жизни человека. Такое отчуждение типично для современных обществ, где контроль над эмоциональными переживаниями работников необходим для повышения эффективности организации. Таким образом, возникает эмоциональный диссонанс, ведущий к проблеме идентичности индивида.

Также можно предположить, что поверхностное исполнение, помимо дискомфорта, ощущаемого самим «исполнителем», может сделать неэффективной и коммуникацию с потребителем услуги. Нами было проведено исследование при помощи метода включенного наблюдения в двух городах России (Москве и Санкт-Петербурге) и двух городах Финляндии (Турку и Хельсинки) относительно эмоциональной культуры представителей сферы услуг. В каждой стране мы вступали в коммуникацию с 30 работниками (персонал отелей и хостелов, официанты, продавцы супермаркетов, работники разнообразных учреждений досуга и водители общественного транспорта). В результате исследования были получены данные, приведенные в таблице.

Все ответы мы условно разделили на три части: одни работники при общении демонстрировали явно положительные эмоции (были улыбочивы и доброжелательны, демонстрировали радость встречи с клиентом, стремились помочь ему); другие были равнодушны, то есть не демонстрировали или почти не демонстрировали никаких эмоций (сюда же мы включили тех, кто с достаточно ровной интонацией произносил такие фразы, как, например, «Благодарю за покупку, ждем Вас снова»). Такие случаи наблюдались только в России и говорят о недостаточно высоком уровне владения эмоциональным интеллектом некоторыми работниками: очевидно, что такие фразы должны сопровождаться соответствующими невербальными сигналами, иначе они не только теряют смысл, но могут вызвать и негативную реакцию клиента); третьи демонстрировали отрицательные эмоции (гнев, грусть, недовольство от встречи с клиентом, нежелание помогать ему и т. д.).

Страна	Категория работников (количество)	При общении демонстрировали положительные эмоции (улыбка, доброжелательное отношение)	Не демонстрировали никакие эмоции (равнодушие)	Демонстрировали отрицательные эмоции (гнев, недовольство от встречи с клиентом)
Россия	Персонал отелей (6)	4	2	0
	Официанты (6)	5	1	0
	Продавцы (8)	3	4	1
	Работники учреждений досуга (7)	5	1	1
	Водители (3)	1	2	0
	Итого (30)	18 (60 %)	10 (33 %)	2 (7 %)
Финляндия	Персонал отелей (5)	5	0	0
	Официанты (6)	6	0	0
	Продавцы (11)	8	3	0
	Работники учреждений досуга (5)	5	0	0
	Водители (3)	1	2	0
	Итого (30)	25 (83 %)	5 (17 %)	0 (0 %)

Как видно из таблицы, в Финляндии работники сферы услуг демонстрируют гораздо больше позитивных эмоций, чем в России. Вероятно, этому есть две причины: более высокий уровень подготовки кадров и особенности менталитета, затрагивающие и эмоциональную культуру. Если предположить, что работники российских социальных институтов зачастую ставят своей главной целью соблюдение требований начальства, забывая о цели самой организации, то причины «равнодушных» фраз – скорее в ментальности. Однако мы видим, что у работников российских отелей и официантов наблюдается более качественная эмоциональная работа, что говорит о значении фактора высокого уровня профессиональной подготовки.

Кроме того, стоит отметить, что только в России было встречено несколько случаев демонстрации отрицательных эмоций. Безусловно, если это становится систематическим, работа представителя сферы услуг является деструктивной.

Обмен позитивными эмоциями в современном обществе важен еще и по следующей причине: доминирование сферы услуг и огромная конкуренция на данном рынке порождают масштабную проблему выбора, стоящую перед индивидом. Человеку часто сложно сделать этот выбор, он теряется среди слишком большого числа альтернатив, начиная с юности (выбор учебного заведения, выбор профессии, выбор товаров массового потребления и др.). В таких обстоятельствах продажа и покупка услуг – это прежде всего эмоциональный обмен, поскольку «продает» и «покупает» потребитель не только услуги, но и «позитивные» эмоции, которые помогают человеку сохранять концентрацию и уверенность в условиях общества выбора. И здесь важны «правильные» эмоции, испытываемые и демонстрируемые не только продавцом, но и покупателем, поскольку они находятся в постоянном взаимодействии.

Стоит также отметить, что современное общество выбора закрепляет за индивидом огромное множество социальных ролей. В результате человек испытывает гораздо больше эмоций, чем мог бы, и далеко не каждый может с этим справиться в силу своего характера.

Частым результатом того, что человек может не испытывать необходимых по ситуации чувств или среди всей гаммы эмоций не находить их, является уже упоминавшийся эмоциональный диссонанс. Изменить свое поведение, чтобы избавиться от диссонанса, в данном случае индивид не может, так как должен следовать действующим в обществе со-

циальным нормам. В результате он постепенно начинает менять свои установки, связанные с проявлением эмоций. Поскольку они глубоко укоренены во внутреннем психологическом мире, процесс их изменения достаточно болезненный.

Чтобы сделать описанные эмоциональные трансформации более комфортными, человеку необходимо знание, дающее возможность управлять ими. Поэтому владение эмоциональным интеллектом и умение проводить эмоциональную работу являются залогом эффективных социальных взаимодействий индивида в современном обществе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Goffman E. The presentation of self in everyday life. London: Penguin, 1990. 251 p.
2. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / пер. с англ. А. П. Исаевой. М.: АСТ, 2009. 478 с.
3. Caruso D. R., Salovey P. The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership. San Francisco: Jossey-Bass, 2004. 296 p.
4. Андреева И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта // Вопр. психологии. 2007. № 5. С. 57–65.
5. Экман П. Психология эмоций: я знаю, что ты чувствуешь / пер. с англ. В. Кузина. СПб.: Питер, 2011. 336 с.
6. Hochschild A. R. Emotion work, feeling rules, and social structure // American J. of Sociology. 1979. № 85. P. 551–575.
7. Симонова О. Концепция эмоционального труда Арли Хохшильд // Антропология профессий: границы занятости в эпоху нестабильности / под ред. П. В. Романова, Е. Р. Ярской-Смирновой. М.: ООО «Вариант»; ЦСПГИ, 2012. С. 75–97.
8. Hochschild A. R. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkley: Univ. of California Press, 2003. 327 p.

E. A. Pashkovsky
Saint Petersburg Electrotechnical University «LETI»

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND EMOTIONAL WORK AS FACTORS OF SOCIAL INTERACTIONS IN MODERN SOCIETY

The article deals with the emotional work and emotional intelligence as essential conditions for successful social interactions in the post-industrial society. Emotions are seen as phenomena of social nature. The author emphasizes the need to develop the skills of emotional intelligence.

Emotional intelligence, emotion, emotional work, emotional labour, consumer society, social role